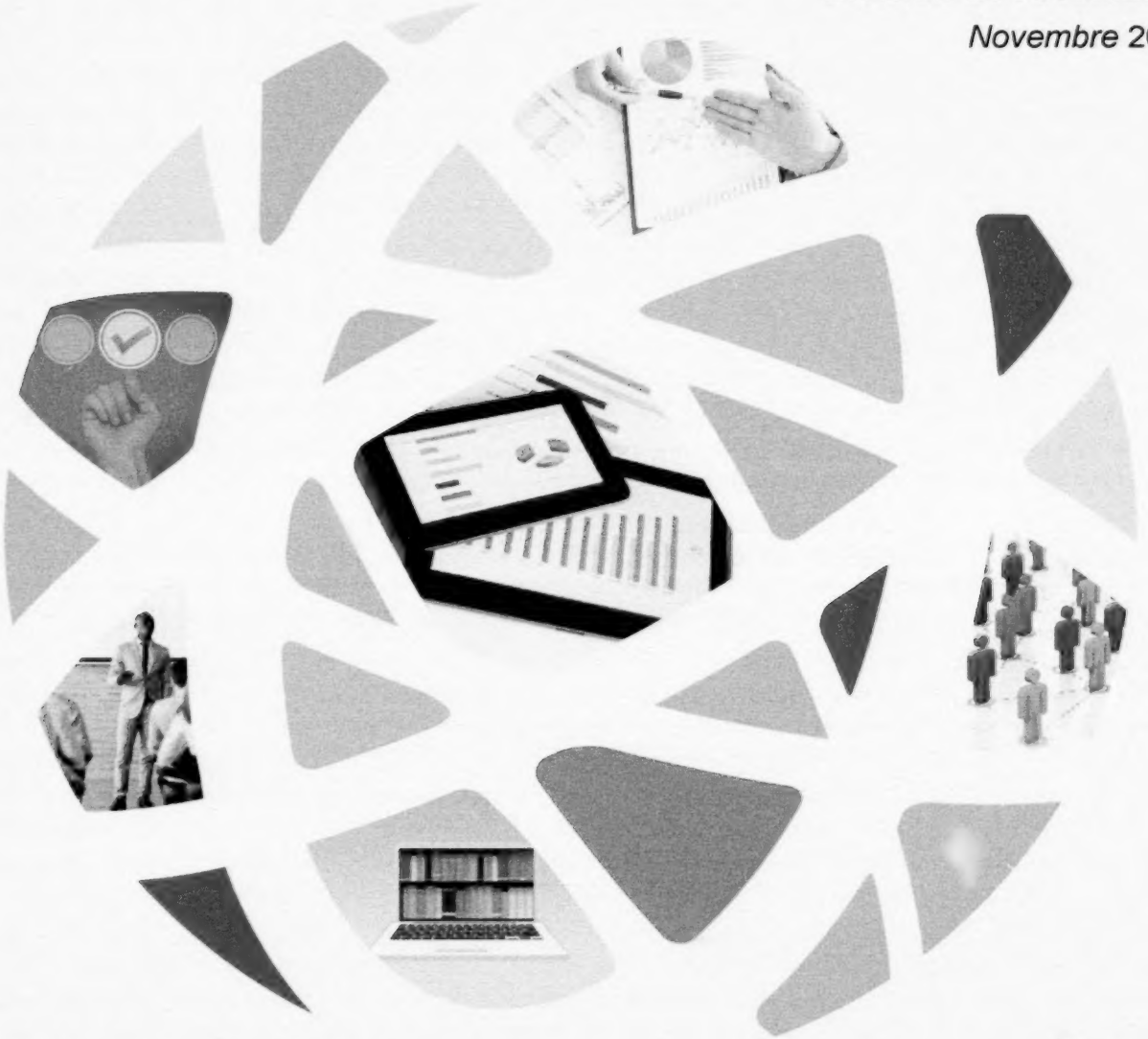
Évaluation du Programme d'établissement

Sommaire

Recherche et Évaluation

Division de l'évaluation

Novembre 2017



Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Immigration, Refugees and Citizenship Canada

Canada

Les Annexes techniques sont disponibles sur demande à Research-Recherche@cic.gc.ca.

Ci4-175/2018F-PDF
978-0-660-24708-3

Numéro de référence : E2-2016

Sommaire

Ce rapport expose les résultats de l'évaluation du Programme d'établissement d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). L'évaluation a été réalisée conformément aux exigences de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor et à l'article 42.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et vise les exercices financiers (EF) 2011-2012 à 2016-2017.

Aperçu du Programme d'établissement

Le Programme d'établissement d'IRCC vise à faciliter l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants afin de leur permettre de participer et de contribuer aux divers aspects de la vie au Canada[1]. Au moyen d'ententes de contribution, IRCC finance des fournisseurs de services (FS), tels que des organismes d'aide aux immigrants, des organismes de services sociaux ou des établissements d'enseignement afin de fournir aux nouveaux arrivants des services d'établissement dans six domaines principaux (évaluation des besoins et aiguillage, information et orientation, évaluation des compétences linguistiques, formation linguistique, services liés à l'emploi et connexions communautaires). Le Programme d'établissement finance également six services de soutien (services de garde pour les enfants de nouveaux arrivants, soutien au transport, traduction, interprétation, soutien pour les personnes handicapées et counseling en cas de crise) pour faciliter l'accès aux services d'établissement, ainsi que des services indirects qui favorisent la création de partenariats, le renforcement des capacités et l'échange de pratiques exemplaires entre les fournisseurs de services d'établissement. Par ailleurs, une part essentielle du Programme d'établissement consiste, pour IRCC, à inciter les provinces et les territoires, la société civile, les entreprises et d'autres intervenants, comme les associations d'employeurs, les conseils sectoriels et les organismes de reconnaissance des titres de compétences, à mobiliser des ressources pour offrir des services d'établissement et d'autres services adaptés et coordonnés aux nouveaux arrivants.

Sommaire des conclusions et recommandations

Le Programme d'établissement répond efficacement à une demande croissante, le recours aux services ayant augmenté au cours des dernières années, et offre des services d'établissement à un nombre toujours plus élevé de nouveaux arrivants pendant leur parcours d'intégration. De plus, la couverture des services d'établissement est étendue alors que les fournisseurs de service financés par IRCC offrent des services d'établissement permanents ou itinérants dans les milieux ruraux et urbains de toutes les provinces et de tous les territoires où IRCC exerce sa compétence.

Dans l'ensemble, les principaux résultats visés par le programme sont atteints. Les clients obtiennent une évaluation de leurs besoins en matière d'établissement, sont aiguillés vers les services appropriés et reçoivent des renseignements et des outils qui les aident à s'intégrer à la société canadienne. Plus précisément, l'évaluation a permis de constater que la plupart des clients des services d'établissement sont mieux informés sur la vie au Canada, améliorent leurs compétences linguistiques, utilisent les langues officielles, acquièrent des connaissances sur le travail au Canada, trouvent des emplois, établissent des liens avec les communautés et les institutions publiques, participent à la communauté élargie et prennent des décisions éclairées. Enfin, l'évaluation a révélé que la gestion du Programme d'établissement soutient efficacement l'exécution du programme.

L'évaluation a aussi porté sur l'incidence particulière des services d'établissement sur l'atteinte des résultats des clients et a permis de constater que chaque volet particulier du Programme

[1] Depuis l'exercice financier 2014-2015, IRCC est responsable de la gestion des services d'établissement dans l'ensemble des territoires et des provinces, à l'exception du Québec.

d'établissement a contribué à des degrés divers à l'atteinte de différents résultats pour les clients. Les services liés à l'emploi ont en effet une incidence positive sur la plupart des résultats des clients, dont plusieurs vont au-delà de l'acquisition de connaissances sur le marché du travail canadien, tandis que les services de formation linguistique, d'information et d'aiguillage et de connexions communautaires financés par IRCC ont eu une moindre incidence sur les résultats des clients.

L'évaluation a aussi révélé que l'impact des services d'établissement varie en fonction du type de clients, puisqu'en général, les clients qui présentent un capital humain élevé (p. ex. les immigrants économiques, ceux qui détiennent un diplôme universitaire ou ceux qui déclarent connaître l'anglais ou le français au moment de leur admission) tirent de plus grands avantages des services d'établissement financés par IRCC comparativement aux clients qui ne présentent pas ces caractéristiques. Cette constatation met en lumière le besoin d'assurer l'équilibre entre les volets du programme et de lier les résultats plus précisément au profil des différents groupes de clients.

L'évaluation a en outre établi que les partenariats locaux en matière d'immigration financés par IRCC ont élargi la collaboration communautaire à l'égard des enjeux touchant les nouveaux arrivants ainsi que le profil de ceux-ci en mobilisant efficacement des fournisseurs non traditionnels qui offrent des services aux nouveaux arrivants. Enfin, la prestation de six services de soutien s'est révélée essentielle pour s'assurer que les nouveaux arrivants aient accès aux services d'établissement financés par IRCC.

Certains aspects à améliorer ont été relevés à l'égard du programme et le présent rapport d'évaluation contient les recommandations ci-dessous.

Formation linguistique : La formation linguistique aide les nouveaux arrivants à améliorer leurs compétences linguistiques, mais pas de la même manière pour tous les clients ni pour toutes les compétences (c.-à-d. lire, écrire, écouter et parler). Un examen plus approfondi des besoins en apprentissage, des motivations et des objectifs des clients des services d'établissement, ainsi que de l'efficacité des différents modèles de prestation de la formation linguistique utilisés par les fournisseurs de services, permettra au Ministère de déterminer ce qui fonctionne bien, pour quels clients et dans quelles conditions, et d'adapter la formation linguistique en conséquence.

Recommandation 1 : IRCC devrait examiner et évaluer la prestation de sa formation linguistique et y apporter les changements nécessaires pour en améliorer l'efficacité. L'évaluation devrait :

- tenir compte des besoins des différents groupes d'apprenants et des facteurs de réussite de chacun;
- s'appuyer sur les forces et les faiblesses des méthodes actuelles (programmes de cours, modes de formation, etc.);
- tirer profit des pratiques exemplaires provenant de la théorie et de la pratique de l'éducation des adultes et du domaine de l'enseignement de l'anglais et du français comme langues secondes aux adultes;
- examiner des approches nouvelles et novatrices pour la formation linguistique destinée aux immigrants adultes.

Services liés à l'emploi : L'évaluation montre que ce sont les services liés à l'emploi qui ont l'incidence positive la plus étendue sur les résultats des clients, notamment lorsqu'il s'agit d'améliorer les compétences linguistiques et l'utilisation des langues officielles, d'acquérir des

connaissances sur le marché du travail canadien et d'en apprendre davantage sur la vie au Canada.

Recommandation 2 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan pour optimiser les avantages des services liés à l'emploi et de la formation linguistique axée sur l'emploi.

Établissement de l'ordre de priorité des services : Les besoins et les objectifs des clients en matière d'établissement varient grandement, et l'évaluation révèle que le temps nécessaire pour atteindre des résultats semblables diffère selon la catégorie d'immigration et les caractéristiques sociodémographiques des clients. Ainsi, il y a lieu d'examiner l'établissement de l'ordre de priorité des services et l'accès à ceux-ci pour les clients, tout en conciliant les besoins et les coûts.

Recommandation 3 : IRCC devrait revoir l'accès aux services d'établissement et la durée de ceux-ci, et mettre en œuvre les changements requis pour parvenir à un équilibre entre la satisfaction des besoins particuliers des différents clients et les ressources disponibles.

Services de soutien : Dans l'ensemble, les services de soutien répondent à un besoin en permettant aux clients d'avoir accès aux services d'établissement nécessaires pour les aider dans leur parcours d'intégration. Certains nouveaux arrivants ont aussi besoin de services de soutien pour obtenir des services communautaires ou généraux (autres que ceux offerts par le Programme d'établissement) qui ne sont pas financés par IRCC. De plus, il est difficile de fournir des services de soutien en santé mentale par l'entremise du counseling en cas de crise et de répondre aux besoins des clients en matière de services de soutien au-delà des services financés par IRCC. Enfin, en raison d'un suivi limité, il est difficile d'établir le coût total de la prestation des services de soutien.

Recommandation 4 : IRCC devrait préciser les attentes du Ministère en ce qui concerne la prestation et l'utilisation des services de soutien et la production de rapports à cet égard. Plus précisément, le Ministère devrait examiner et préciser :

- l'approche relative à l'utilisation de services de soutien particuliers pour obtenir des services communautaires qui ne sont pas financés par IRCC, et mettre à jour et faire connaître les lignes directrices appropriées;
- les attentes relatives à la prestation des services de counseling en cas de crise et définir clairement ce que les fournisseurs de services devraient offrir aux clients dans le cadre de ce service de soutien particulier;
- les exigences financières et en matière de production de rapports pour les services de soutien afin de déterminer ce qui doit faire l'objet d'un suivi, puis d'élaborer et de diffuser de nouvelles lignes directrices et modifier les procédures relatives aux rapports financiers en conséquence.

Partenariats locaux en matière d'immigration : Les partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) ont permis d'importantes réalisations, notamment dans le domaine de la recherche adaptée au contexte local, de l'échange de renseignements, de la création de partenariats et de la planification stratégique. Cependant, la structure et les critères de financement actuels des PLI pourraient ne pas convenir pour certaines communautés. La difficulté d'assurer un financement durable pour les PLI constitue un risque pour la mise en œuvre des activités et des projets du plan stratégique. Enfin, il y aurait lieu d'accroître l'échange de renseignements entre eux et avec d'autres PLI, de même qu'avec IRCC.

Recommandation 5 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique afin d'optimiser l'utilisation des possibles contributions des partenariats locaux en matière d'immigration (PLI) aux résultats relatifs à l'établissement et à l'intégration des immigrants et des réfugiés. Ce plan devrait, au minimum :

- définir sa vision, ses attentes, ses raisons fondamentales et son rôle dans l'appui aux PLI;
- confirmer et communiquer les critères de financement pour les nouveaux PLI et ceux qui sont déjà en place;
- faciliter le réseautage et l'échange de connaissances entre les PLI en mettant à profit et en diffusant les résultats des recherches et les pratiques exemplaires des PLI.

Systèmes de données : Il est possible d'examiner l'ensemble des systèmes de données pour s'assurer qu'ils fonctionnent bien ensemble et permettent au Ministère et aux intervenants externes d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées tout en réduisant le fardeau de la production de rapports. De plus, la reprise du sondage sur les résultats des clients dans le cadre de l'évaluation et sa réalisation auprès d'un groupe témoin de non-utilisateurs permettraient au Ministère d'accroître sa capacité de mesurer les résultats des clients.

Recommandation 6 : IRCC devrait revoir ses exigences en matière de production de rapports et ses systèmes pour le Programme d'établissement et apporter des modifications pour simplifier la collecte de données et améliorer les outils d'analyse, selon les besoins.

Recommandation 7 : Pour renforcer ses données sur les résultats des clients, IRCC devrait réaliser le sondage sur les résultats des clients de façon continue auprès des utilisateurs des services d'établissement comme des non-utilisateurs.